

Recensione: Zuboff S. 2019, *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, Public Affairs, New York; trad. it. *Il Capitalismo della Sorveglianza. Il futuro dell'umanità nell'era dei nuovi poteri*, Luiss University Press, Roma, pp. 691.

Le piattaforme digitali sono la fabbrica del XXI secolo. È questa la premessa su cui si fonda l'articolata riflessione della sociologa statunitense Shoshana Zuboff (Harvard Business School), contenuta in un testo di grande circolazione recentemente tradotto in italiano per i tipi della Luiss University Press. È una premessa non scontata, seppure sia nota a tutti la forza industriale e commerciale delle corporation che guidano il settore tech dalla Silicon Valley. Negli ultimi anni, la rete si è imposta non soltanto come spazio economico ma come dimensione locativa, un ecosistema che ospita le vite degli utenti, garantendo loro informazioni ma anche relazioni, denaro e partecipazione, servizi e intrattenimento. La paziente ricostruzione di una prospettiva critica nell'analisi delle dinamiche prodotte dall'innovazione digitale costringe a guardare la nuova casa nella sua incompressibile asimmetria. La convergenza mediale è anche convergenza esistenziale: il luogo digitale è contemporaneamente appartamento, agorà e fabbrica e mentre gli utenti si impegnano a personalizzare il primo e litigare nella seconda, nella terza si attuano indisturbati rapporti di sfruttamento non dissimili a quelli dell'impianto taylorista-fordista. Per descriverli, infatti, la sociologa non esita a riprendere gli strumenti concettuali offerti dai classici impegnati nella conta delle conseguenze della rivoluzione industriale (Durkheim, Marx e Weber) e adattarli al nuovo secolo grazie ad una capillare osservazione dell'attività di Microsoft, Facebook, Google e interviste a 52 *data scientist*.

Ne deriva la teorizzazione del "capitalismo della sorveglianza", variante contemporanea resa possibile dalla dotazione informatica, in cui non è più il tempo di lavoro non retribuito la fonte del plusvalore ma ogni aspetto della vita umana. L'attività quotidiana sulla rete produce spontaneamente dati non strutturati: ogni *query* su motore di ricerca, ogni like su social network, ogni transazione nei *marketplace* è traccia di un comportamento che può diventare indizio di un'abitudine e primo tassello per la previsione di un comportamento futuro. Le tech company fondano il loro business sull'estrazione di valore dalla raccolta dati ma sotto la guida pionieristica di Google, ben presto il *mining* ha valicato i limiti del miglioramento del servizio. Google e Facebook, ad esempio, creano valore dalla vendita ad inserzionisti di spazi pubblicitari particolarmente efficaci perché tarati sulla profilazione degli utenti. Una quota minima dei dati processati, quindi, è utilizzata per l'efficientamento interno delle piattaforme: il resto è oggetto della traslazione di un "surplus comportamentale" che, in principio, era considerato un sorprendente beneficio collaterale e successivamente si è trasformato nella reale mission aziendale, da alimentare tramite l'allargamento della sorveglianza al fine di confezionare "prodotti predittivi". Il surplus comportamentale è dunque un bene della sorveglianza che ottiene introiti e li trasforma in capitale. L'ordine economico risultante trasforma l'utente da soggetto che gode dei benefici dell'interattività a materia prima per il raffinamento delle previsioni.

Se l'estrazione si limitasse alla mera osservazione dei comportamenti, lo scenario sarebbe preoccupante per la conversione della sorveglianza in potere economico monopolistico blindato da una competenza tecnica sull'uso dei mezzi di produzione talmente esclusiva da produrre necessariamente l'allargamento di una faglia sociale, politica ed economica tra sorvegliati e sorveglianti. Diventa inquietante, secondo la Zuboff, se si constata il passaggio della produzione del surplus dall'osservazione dei comportamenti alla loro deliberata manipolazione. Man mano che l'estrazione e la previsione diventano imperativi di mercato, le corporation superano la soglia del condizionamento operante, cercando di blindare la predizione attraverso l'intrusione di stimoli nelle abitudini quotidiane al fine di renderle

prevedibili, e di conseguenza misurabili e commerciabili. “La fonte più predittiva di tutte è un comportamento che sia già stato modificato per orientarlo verso esiti sicuri” (p. 313) sintetizza l’autrice. Il caso Cambridge Analytica ha mostrato all’opinione pubblica la forza dell’influenza delle piattaforme in un campo delicato per la democrazia come la determinazione delle preferenze di voto ma la sociologa passa in rassegna decine di episodi in cui è messa in pratica una “economia d’azione” che mostra la capacità di creare una “architettura della scelta” per provocare reazioni emotive, acquisti, spostamenti fisici attraverso metodi di addestramento come la *gamification*.

Non è solo la mancanza di competenze tecniche a frenare gli utenti dalla richiesta di regolamentare l’estrazione del surplus comportamentale o, al più, redistribuirne i dividendi in modalità che riconoscano il ruolo di produttore di una materia prima ambita. “Il Capitalismo della Sorveglianza” è un testo che incrocia l’interesse di chi studia o agisce la comunicazione perché a legittimare il nuovo sistema regolativo è un apparato retorico che predica la necessità del percorso di sviluppo intrapreso. Una traiettoria invece non inevitabile che si rivela frutto di scelte arbitrarie volte a ridimensionare l’aspirazione ad una condivisione libera, orizzontale, partecipativa associata ai primordi del digitale. La libertà totale delle piattaforme è frutto del disinteresse della politica a regolamentare il settore e dell’orientamento libertario dell’ordinamento giuridico statunitense che hanno lasciato alle corporation il compito di scrivere in autonomia le regole del gioco che stavano creando e di presentare nel dibattito pubblico questo assetto sotto la legittimazione della “ideologia inevitabilista”. Questo ordine del discorso informa le dichiarazioni di tutti i data scientist intervistati presentando un mondo utopico in cui la tecnologia è motore della storia e il successo commerciale delle corporation è la meritata conferma della profezia.

La ricchezza dell’immaginazione sociologica nella definizione di categorie che aiuteranno la riflessione e la mobilitazione dei prossimi anni fanno de “Il Capitalismo della Sorveglianza” una lettura necessaria per la sua capacità istruttoria e inquisitoria nello svelare i meccanismi di sfruttamento interni all’aggiornamento tecnologico del capitalismo. L’innovazione digitale opera uno smottamento culturale perché automatizza non la forza ma l’intelligenza, dislocando l’essere umano razionale da misura di tutte le cose a carburante di un sistema tecnico a cui è legato da un rapporto non di soggezione ma di dipendenza. Quel sistema è l’immagine che sublima un’ingente accumulazione di potere cognitivo e predittivo di un’élite di corporation che stimola la “confluenza sociale”, in cui la pressione dei gruppi sociali e il calcolo delle certezze computazionali sostituiscono il *logos* del confronto democratico tra pari. I toni allarmistici che in alcune fasi pervadono la ricerca, prospettando ad esempio “l’annichilimento della capacità di agire” dell’utente lascerebbero pensare al testo come alla descrizione di una trasformazione così repentina e potente da non lasciare spiragli per trasformare la critica in proposta politica se si esclude la rivendicazione di un “diritto al santuario”, ovvero ad un perimetro sicuro in cui nascondersi dall’osservazione, disconnettersi, non produrre dati. Una petizione che si fonda sul valore che la cultura liberale assegna ai diritti individuali come strumento di autodeterminazione e che, però, sembra tralasciare ogni aspetto propriamente conflittuale che inquadri il tema dell’accentramento della proprietà dei dati immaginando forme possibili di redistribuzione collettiva.

Sabino Di Chio¹

¹ Sabino Di Chio è ricercatore di Sociologia dei Processi Culturali e Comunicativi nel Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione dell’Università di Bari “Aldo Moro” dove insegna “Media e Consumi Culturali”. Per Liguori ha pubblicato *Tempo Irreale. Il restringimento dell’orizzonte temporale della tarda modernità*.